



Rafræn miðstöð

Hlutverk, markmið og helstu verkefni



REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll



Hlutverk RM

Hvernig getum við einfaldað og bætt þjónustu?

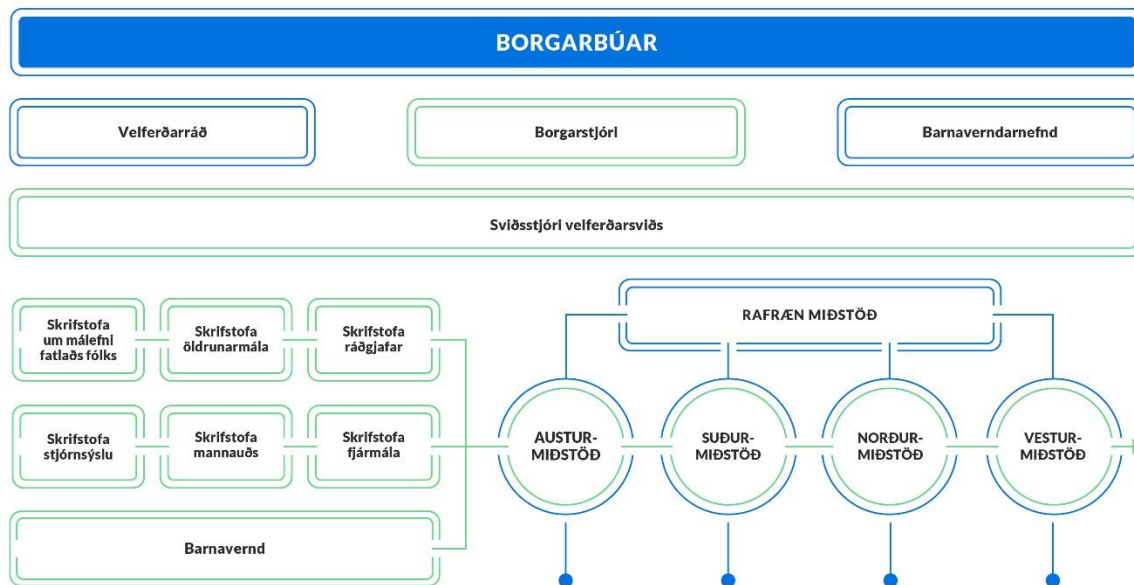
Rafræn miðstöð

- tekur við fyrstu erindum og þjónustubeiðnum frá borgarbúum í þörf fyrir velferðarþjónustu.
- veitir íbúum framúrskarandi þjónustu, ráðgjöf og upplýsingar með rafrænum hætti.
- vinnur markvisst að umbótum á þjónustu velferðarsviðs með þarfir íbúa borgarinnar, gæði og skilvirkni að leiðarljósi.
- er leiðandi í þjónustumenningu og nýtingu stafrænna lausna og velferðartækni hjá velferðarsviði.



Staðsetning RM í skipulagi VEL

Fyrsta snertingin við íbúa



Uppbygging RM

Hvernig er skipulagið?

Hjá Rafrænni miðstöð eru fimm teymi

- Þjónustuteymi
- Ráðgjafarteymi
- Umbótateymi
- Velferðartæknismiðja
- Skjáver





Þjónusta RM

Hvaða þjónustu veitir RM í dag?

- Fjárhagsaðstoð
- Biðtímalán
- Greiðsluheimildir
- Ofgreiðslur
- Frágangur reikninga
- Greiðslur vegna barna
- Ábyrgðaryfirlýsingar
- Styrkir til nauðsynlegra tannlækninga
- Útfararstyrkir
- Áfrýjanir
- Ábendingar af ábendingavef
- Annars stigs símsvörun (nánar síðar)
- Sérmerkt stæði (P-stæði)
- Styrkir til náms og tækja- og verkfæra kaupa



Þjónusta RM

Hvaða þjónustu veitir RM í dag?

- Mál frá upplýsingafulltrúa
- Akstursþjónusta fyrir fatlað fólk, fötluð börn og eldra fólk
- Rafræn fyrsta ráðgjöf í málaflokki fatlaðs fólks og virkni, börnum og fjölskyldum og ráðgjöf og virkni
- Heimahjúkrun í gegnum skjásímtal (á virkum dögum)
- Heimastuðningur í gegnum skjásímtal (á virkum dögum, kvöldum og um helgar)
- og fleiri smærri verkefni ...

Ársfjórðungar RM

Hvernig er yfirsýn verkefna háttað?

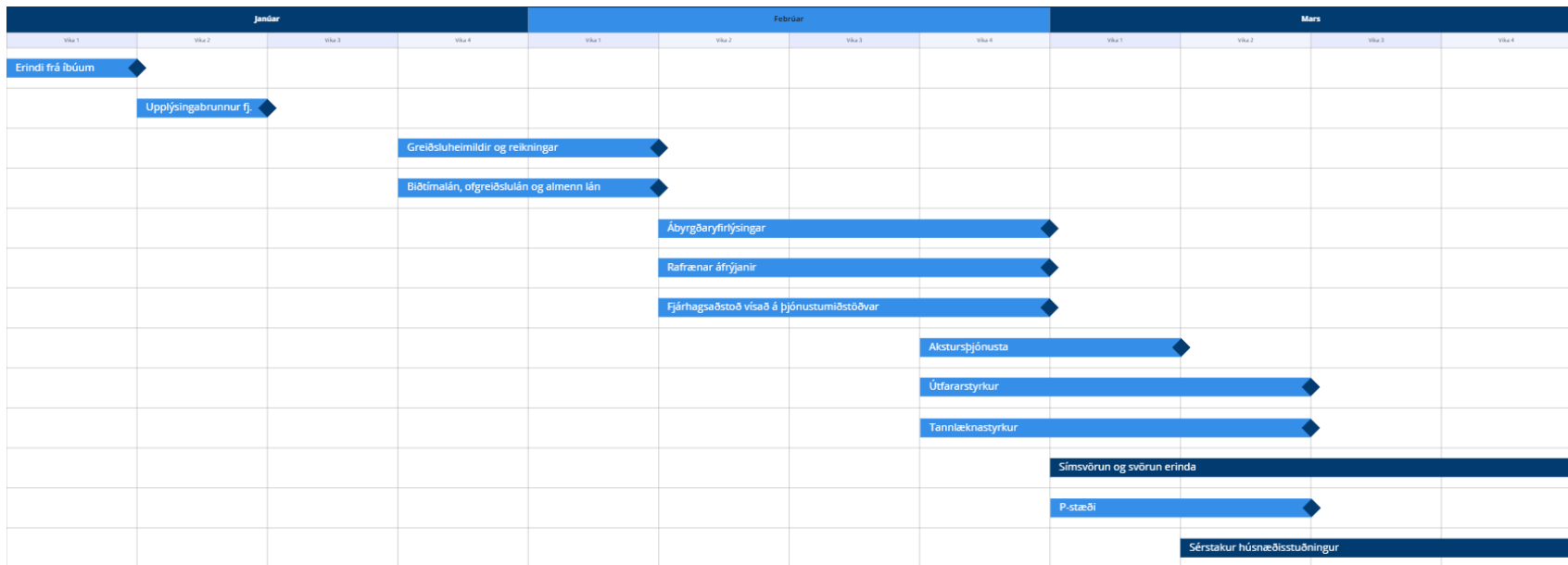
Hjá Rafrænni miðstöð er notast við:

- Ársfjórðungsáætlanir
- Ársfjórðungssamantektir
- Sjá dæmi á næstu glærum



Ársfjórðungsáætlun Q1 2022

Rafræn þjónustumiðstöð velferðarsviðs



Ábyrgðaryfirlýsingar

Verkefni

Ársfjórðungur

Q1 / 2022

Áætluð lengd

3 vikur

Verkefni hefst

7. febrúar 2022

Verkefni lýkur

27. febrúar 2022

Lýsing á verkefni

Skóða tækifæri til að færa afgreiðslu ábyrgðaryfirlýsinga frá þjónustumiðstöðvum yfir til Rafrænnar þjónustumiðstöðvar. Finna leiðir til að einfalda, skýra ferli, auka skilvirkni og bæta þjónustu við íbúa t.d. með notkun rafrænna undirritana.

Teymismeðlimir

Styrmir Erlingsson, framkvæmdastjóri RM
Eybjörg Geirsdóttir, teymisstjóri þjónustuteymis RM
Matthildur Þórarinsdóttir, teymisstjóri ráðgjafarteymis RM

Staðan í dag

Ábyrgðaryfirlýsingar eru afgreiddar á þjónustumiðstöðvum
Engar upplýsingar eru á vef Reykjavíkurborgar varðandi ábyrgðaryfirlýsingar

Helstu hagaðilar

Elín Bryndís Guðmundsdóttir (PB), Ásta Kristín Benediktsdóttir (PLH), Kolbrún Bragadóttir (PVMH), Margrét Magnúsdóttir (BGK/PÁG) og Sigrún Skaftadóttir (skrifstofa ráðgjafarþjónustu).

Mögulegar hindranir

Teymismeðlimir eru í öðrum verkefnum á sama tíma.
Flækjustig gæti verið þegar leigusalar sækja ábyrgð þar sem bæði leigusali og leigutaki þurfa að undirrita skjal.
Kanna þarf aðgang starfsmanna að lánastöðu umsækjenda.
Flækjustig þegar umsóknir berast sem nú þegar eru með ábyrgð.
Nýtt fyrirkomulag hjá velferðarsviði sem er enn í þróun.

Notendur

Íbúar Reykjavíkur sem eru í þörf fyrir ábyrgð/tryggingu vegna leigu húsnæðis.

Ætlaður ávinningur

Íbúar geta sótt um rafrænt og verið afgreiddir að fullu leyti með rafrænum hætti.
Samræmd vinnubrögð og verklag við afgreiðslu ábyrgðaryfirlýsinga.
Gæði við afgreiðslu tryggð.

Auðlindir

Vinnuframlag teymismeðlima samhliða öðrum verkefnum.

Ábyrgðaryfirlýsingar

Niðurstaða

Niðurstaða

Sett var upp vefsíða um [ábyrgðaryfirlýsingu](#) á vef Reykjavíkurborgar og búin til [rafræn umsókn](#) á Mínum síðum. Mótaður var nýr verkferill og hann settur á Upplýsingabrunn Workplace. Rafræn þjónustumiðstöð hefur tekið við afgreiðslu og umsjón ábyrgðaryfirlýsinga sem berast rafrænt. Útlit allra eyðublaða var uppfært og gert aðgengilegt til rafrænnar undirritunar. Vafamál eru send til ráðgjafa á þjónustumiðstöð. Þeir aðilar sem ekki eru með rafræn skilríki þurfa áfram að mæta á þjónustumiðstöð.

Afurðir

Ný eyðublöð.
Upplýsingasíða á vef Reykjavíkurborgar.
Rafræn umsókn á Mínum síðum.
Nýr verkferill í Upplýsingabrunni á Workplace.

Hindranir

Óljóst hvernig málin eru unnin á þjónustumiðstöðvum.
Ný þjónusta sem greinilega er enn í mótun.
Lítill reynsla af kröfum í ábyrgð af leigusala.

Ávinningur

Stórbætt aðgengi að upplýsingum og umsókn um ábyrgðaryfirlýsingu fyrir íbúa.
Nýr, einfaldaður og aðgengilegur ferill við afgreiðslu ábyrgðaryfirlýsinga sem reikna má að aukni skilvirkni.
Nýtt útlit á eyðublöðum sem eykur faglegt yfirbragð.

Ársfjórðungur

Q1 / 2022

Lengd

3 vikur

Verkefni hófst

7. febrúar 2022

Verkefni lauk

27. febrúar 2022

Teymismeðlimir

Styrmir Erlingsson, stafrænn leiðtogi velferðarsviðs og framkvæmdastjóri RPM
Eybjörg Geirsdóttir, teymisstjóri þjónustuteymis RPM
Matthildur Þórarinsdóttir, teymisstjóri ráðgjafarteymis RPM

Nýttar auðlindir

Vinnuframlag teymismeðlima samhliða öðrum verkefnum.

Eftirfylgd

Halda áfram innleiðingu á nýju verklagi í samvinnu við þjónustumiðstöðvar.
Lítill reynsla er komin á ferlið og því mikilvægt að fylgjast vel með ferlinum og hvort þörf sé á frekari umbótum.

Staða í lok Q1

Rafræn þjónustumiðstöð hefur tekið við afgreiðslu rafrænna umsókna um ábyrgðaryfirlýsingar og mun halda áfram að þróa og bæta ferlið fyrir starfsfólk og notendur.

Áherslur í verkefnum

Hvaða skref tökum við?

Helstu spurningar sem við reynum að svara:

1. Hvaða sársaukapunktur eru í þjónustunni?
2. Hvernig á skipulagið að vera í framtíðinni
(hvaða tölvukerfi, hvaða ferli og skipulag)?
3. Hvað er hægt að gera í dag til að bæta þjónustu
og gera hana skilvirkari? (low hanging fruits)



Helstu umbótaverkefni hjá RM

Hvað erum við að vinna að í dag?

Í vinnslu

- Símsvörun og tölvupóstar
- Vesturmiðstöð – Móttaka og afgreiðsla
- Nokkur minni umbótaverkefni





Velferðartæknismiðjan

Hvert er hlutverkið?

- Þarfagreiningar, mat og prófanir á velferðartækni
- Útboð, innkaup og innleiðing á velferðartækni
- Greining á lausnum sem eru í boði og t.d. í notkun erlendis



Velferðartæknismiðjan

Hver eru markmiðin?

- Aukið öryggi, sjálfstæði og lífsgæði íbúa
- Aukin skilvirkni og afkastageta þjónustunnar
- Betra starfsumhverfi fyrir starfsfólk



Áskoranir komandi ára

Hvaða breytingar eru í gangi?

- Breytt aldurssamsetning þjóðarinnar
 - Hlutfall fólks 65 ára og eldri mun tvöfaldast á næstu 40 árum
 - Aukin þörf fyrir heilbrigðisþjónustu
- Auknar kröfur og væntingar í þjónustu m.t.t.
 - Aðgengis
 - Gæða
 - Snerpu o.s.frv.
- Umhverfismál



Skilgreiningar

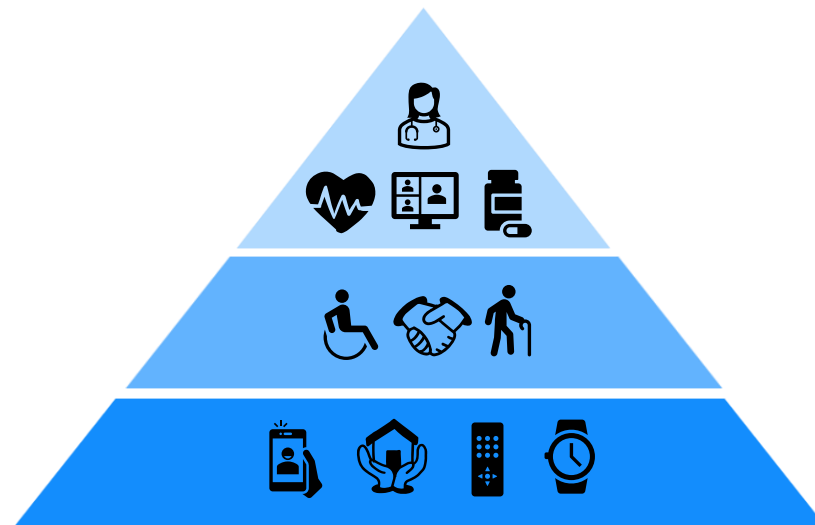
Eru snjalltæki, hjálpartæki og hugbúnaður velferðartækni?

Velferðartækni með þjónustu

Velferðartækni ætluð til þess að viðhalda eða bæta heilsu, færni og virkni, og hefur þjónustu til viðbótar við tæknina. Velferðartækni deilir gögnum með meðferðar- og/eða eftirlitsaðila

Hjálpartæki

Önnur snjalltæki og hugbúnaður





Markmið og mælikvarðar 2022-2023

Velferðartæknismiðja Reykjavíkurborgar

01 Nýtum fyrst velferðartækni

02 Hugum að heilsunni

03 Leiðum til framtíðar

04 Verum mannleg

Nýtum fyrst velferðartækni

Velferðartækni er fyrsti valkostur í veitingu þjónustu

1

5

7

12

Mælikvarðar

- 01** 150 íbúar með lyfjaskammtara á mánuði
- 02** 130 íbúar fá skjáheimsóknir á mánuði
- 03** 60 fatlaðir íbúar nýta velferðartækni á mánuði
- 04** 20 íbúar í sértæku húsnæði nota skynjara á mánuði
- 05** 10 fullbúnir verkferlar eða gæðaskjöl í upplýsingabrunni

35

115

80

50

60

20

10

Hugum að heilsunni

2

14

Íbúar fá tækifæri til að huga að eigin heilsu með aðstoð velferðartækni

Mælikvarðar

01 40 íbúar í fjarvöktun hjartabilunareinkenna á mánuði

40

02 20 íbúar fá fjarsjúkrapjálfun í mánuði

20

Leiðum til framtíðar

Reykjavíkurborg er leiðandi við innleiðingu velferðartækni



Mælikvarðar

01 3 þjónustubættir færast úr prófunarfasa yfir í rekstur



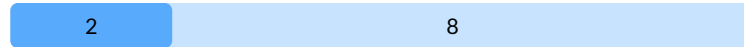
02 5 ný prófunarverkefni verði hafin



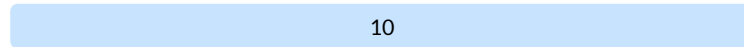
03 Regluleg samskipti við 20 helstu hagaðila



04 10 samráðsfundir við erlenda aðila



05 10 fréttatilkynningar á Reykjavík.is og öðrum miðlum Reykjavíkurborgar



Verum mannleg

Þjónustan verður mannlegri með nýtingu velferðartækni

3

4

6

Mælikvarðar

01 100% íbúa í þjónustu VTS ánægðir með þjónustuna

100%

02 100% starfsfólks sem vinnur með velferðartækni á miðstöðvum ánægt með þjónustuna

100%

03 3 námskeið í samskiptum fyrir starfsfólk skjávers

3

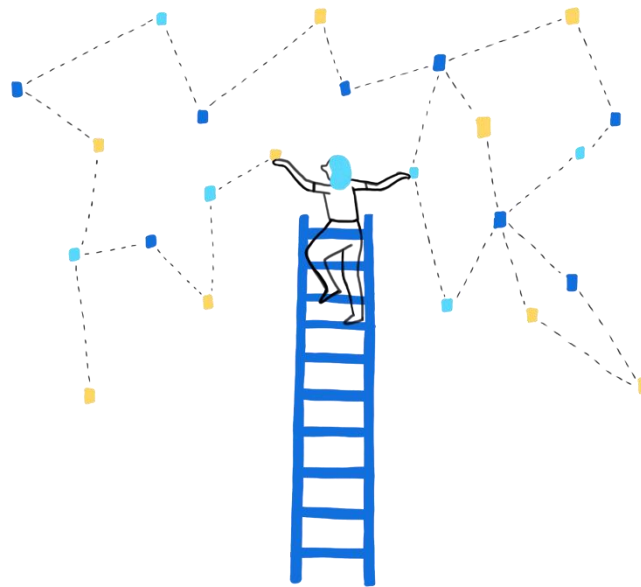
04 10 samráðsfundir við hagsmunasamtök

10

Helstu verkefni hjá Velferðartæknismiðju

Hvaða verkefni eru í gangi í dag?

- Skjáheimsóknir
- Lyfjaskammtarar
- Málaflokkur fatlaðs fólks
- Greining á nýjum tækifærum



Lyfjaskammtarar

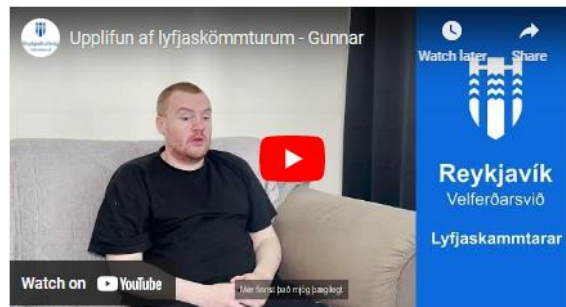
í velferðarþjónustu borgarinnar

- Prófanir hófust í nóvember 2021
- 36 lyfjaskammtarar – des 2022
 - 2.600 lyfjagjafir
 - Meðalfjöldi poka 2,5
- 99,4% meðferðarhældni
- Útboðsferli lokið – innleiðing að hefjast





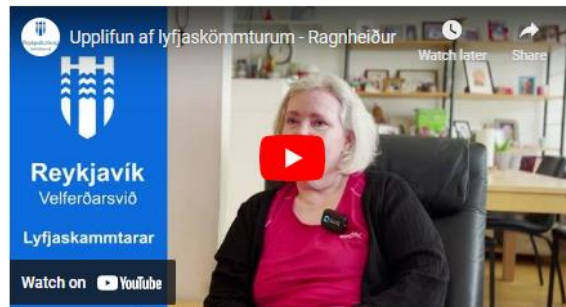
Upplifun íbúa af lyfjaskömmtum.



Upplifun Gunnars af lyfjaskömmtum.



Upplifun Ingibjargar af lyfjaskömmtum.



Upplifun Ragnheiðar af lyfjaskömmtum.